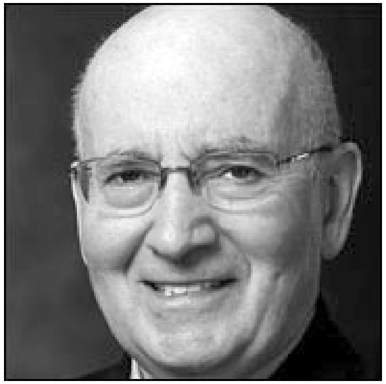
Curso de Agente Comercial

Módulo Actividad de Venta Técnica

Unidad Didáctica 1:

- **Comportamientos de compra y venta**
- Psicología aplicada a la venta
- Comunicación y empresa. Técnicas aplicadas
- Metodología de conocimiento del producto
- Metodología de conocimiento del cliente
- Métodos de venta
- Etapas de la venta directa
- Negociación comercial
- Seguimiento de ventas

Comportamientos de Compra y Venta



Philip Kotler

Conceptos
Vendedor · Comprador

Definición:

Philip Kotler,

Persona que actúa a nombre de una empresa y que realiza una o más de las siguientes actividades: búsqueda de prospectos, comunicación, soporte y obtención de información.

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Definición:

American Marketing Asociation (AMA),

Persona que está implicada ante todo en el proceso personal de asistir y/o de persuadir a los clientes potenciales para que compren un producto o servicio para el beneficio mutuo del comprador y el vendedor.

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Definición:

El Autor,

Todo aquel interlocutor válido (activo o pasivo) capaz de comunicar a un cliente, potencial o real, la satisfacción a su necesidad por medio de un código, técnico y/o emocional, común a ambos.

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Perfil del vendedor:

El perfil del vendedor describe el conjunto de rasgos y cualidades que debe tener el vendedor para lograr los objetivos en ventas de los productos o servicios de la empresa que representa.

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Cualidades
Conocimientos · Habilidades · Actitudes

Que se corresponden con aspectos:

- Humanos
- Psíquicos
- Intelectuales
- Psicológicos
- De motivación personal y profesional
- De comunicación verbal y no verbal

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos

Vendedor · Comprador

Cualidades

Conocimientos · Habilidades · Actitudes

- De la empresa, historia, misión, normas y políticas de venta, productos que comercializa, servicios que presta, opciones de pago, tiempos de entrega, sucursales,..

- Del producto o servicio, características (aplicaciones, diseño, tamaño, color, etc.), ventajas (fortalezas con relación a otros similares de la competencia) y beneficios (lo que el cliente obtiene en realidad al poseer el producto)

- Del mercado, saber quiénes son los clientes actuales y los potenciales, cuáles son los competidores, quién es el líder del mercado, cuáles son los precios promedios, qué ofertas

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Cualidades
Conocimientos · Habilidades · Actitudes

- Comunicador, no un hablador, saber escuchar (antes don de gentes)
- Gestor del tiempo, de su tiempo (priorizar, marcar los tiempos, elegir el momento)
- Táctico, alineado con la estrategia empresarial, visión del negocio
- Emocionalmente inteligente, gestión del estrés, autoestima, conducta
- Ser creativo, dinámico y paciente a la vez (activo pero con calma)
- Empático, entender y comprender (a los demás y en especial al cliente)
- Mentalidad de trabajo en equipo, disponible para colaborar

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Cualidades
Conocimientos · Habilidades · Actitudes

- Pro-activo, iniciativa, toma decisiones (ser motor en lugar de engranaje o correa de transmisión)
- Tener compromiso con su empresa y con su trabajo
- Manifestar entusiasmo e ilusión en las actividades que realiza (visita, presentación,..)
- Predisposición activa y positiva (a todo, mejorar, aprender, echado para adelante)
- Ser responsable y honesto, un profesional (cumplir y hacer cumplir)
- Sinceridad, huir de falsedades e hipocresías (fundamental en ventas)
- Motivación intrínseca, auto motivación, ser tu propio líder (ambición sana)

Comportamientos de Compra y Venta

Capacidades de un Vendedor	
Creatividad y dinamismo	Trabajo en equipo
Control emocional: Frustración (fracaso), autoestima, comportamiento	Gestión del tiempo
Iniciativa y toma de decisiones	Liderazgo personal
Comunicación	Mejora y aprendizaje continuos
Empatía, persuasión, influencia	Conocimientos: producto, empresa y mercado
Actitudes positivas	Ética profesional
Orientación a resultados	Visión del negocio, estrategia y táctica

Comportamientos de Compra y Venta

PUESTO: Comercial
EMPRESA: ....

PROFESIOGRAMA

		Factores	1	2	3	4
DATOS OBJETIVOS		Edad				
		Estudios realizados				
		Identificación con las nuevas tecnologías				
		Idiomas				
		Experiencia				
		Empatía				
		Modales				
		Capacidad negociadora				
DATOS PSICOLÓGICOS		Inteligencia				
		Capacidad de trabajo				
		Capacidad de comunicación				
		Adaptabilidad				
		Flexibilidad				
		Responsabilidad				
PERSONALIDAD	EXPRESIVIDAD	Sinceridad				
		Serenidad				
		Locuaz				
		Vivaz				
	SOCIABILIDAD	Simpatía				
		Dominante				
		Extravertido				
		Cooperación				
		Sociable				
	COMPORTA-MIENTO	Alegre				
		Activo				
		Seguro				
		Ordenado				
		Confiado en sí mismo				
		Confiado en los demás				
		Control de sí mismo				
	ÉTICA	Ambición				
		Lealtad				

LEYENDA: 1 = Poca dotación. 2 = Regular (media). 3 = Favorable (buena). 4 = Muy buena.

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Definición
AMA · DMC · Autor

American Marketing Asociation

Todo aquel cliente potencial o real de los productos o servicios que ofrece una empresa.

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Definición
AMA · DMC · Autor

Diccionario Marketing y Comercio

Toda persona u organización que realiza la adquisición de un producto o servicio. Puede estar comprando en su nombre y disfrutar personalmente del bien adquirido o hacerlo para otro(s).

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Definición
AMA · DMC · Autor

el Autor,

Cualquier entidad, física o jurídica, que efectúa la adquisición de un producto o servicio que necesita o desea para él o para un tercero, satisfaciendo el intercambio de valor entre él y su proveedor.

El cliente es la razón de ser de la economía de mercado.

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Perfil y características:

- Necesidades de compra
- Tipología de clientes
- Motivación y Obstáculos
- Conductas de compra
- Técnicas de compra

Comportamientos de Compra y Venta

Abraham Maslow

Conceptos
Vendedor · Comprador

Necesidades de compra. ¿Porqué compramos?

- Para satisfacer una necesidad o un deseo

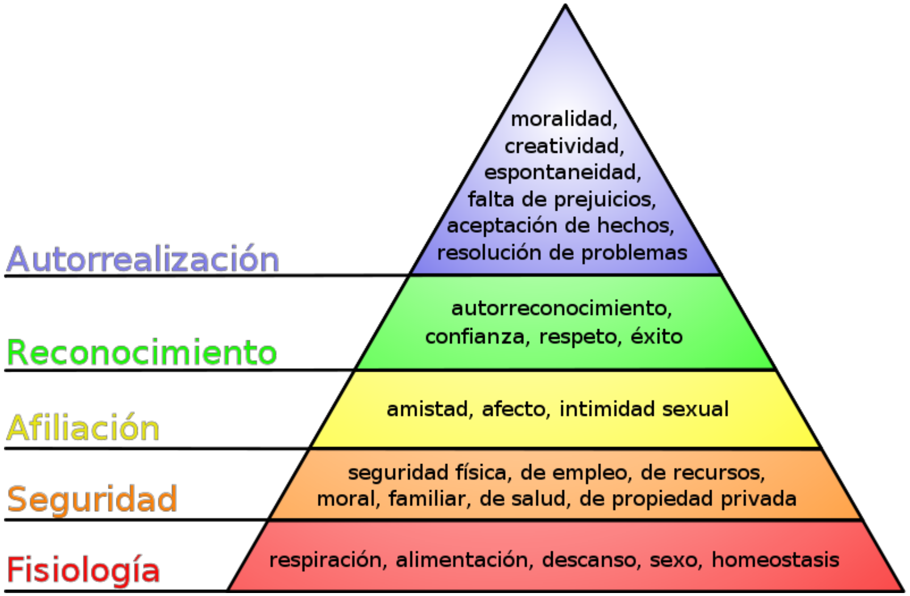
Abraham Maslow nos dice que,

una necesidad es una carencia del individuo que rompe su equilibrio físico o emocional, sed, hambre, afecto, respeto,..

un deseo de compra es la actitud o predisposición que se genera en la conducta del individuo para satisfacer una necesidad consciente.

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador



Maslow,

- Las divide en dos grandes bloques, necesidades primarias y secundarias
- Sólo las básicas nacen con el individuo, el resto surgen con el transcurso del tiempo
- Están jerarquizadas, surge una nueva cuando está satisfecha la anterior
- Solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento
- Las necesidades primarias requieren un ciclo corto de motivación

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Tipología de clientes

Clasificación psicológica según criterios de los psicólogos:

- Kretschmer: Leptosomático, Atlético, Pícnico, Displástico
- Sheldon: Viscerotónico, Soma-totónico y Cerebrotónico
- Le Blanc: Dependiente, Influenciable, Conformista, Indeciso, Charlatán, Tímido, Explotador, Indelicado, Agresivo, Exigente, Apresurado, Autónomo e Independiente

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Tipología de clientes

Clasificación Psicológica según criterios del psicólogo Le Blanc:

- Dependiente
  - Exige la presencia del vendedor
  - Sería un mal cliente de autoservicio
  - El vendedor cumple un papel parental con el comprador

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Tipología de clientes

Clasificación Psicológica según criterios del psicólogo Le Blanc:

- Influenciable
  - No quiere asumir su propia responsabilidad
  - Teme equivocarse y no asume el riesgo que supone la decisión
  - Racionaliza su conducta apoyándose en el conocimiento del vendedor

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Tipología de clientes

Clasificación Psicológica según criterios del psicólogo Le Blanc:

- Conformista
  - Actúa como su grupo de referencia, hace lo que los demás
  - Carece de criterio propio, actúa según las tendencias, modas, etc.
  - El precio, funcionalidad, adecuación.., tienen poca fuerza en la negociación

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Tipología de clientes

Clasificación Psicológica según criterios del psicólogo Le Blanc:

- Indeciso
  - No admite recomendaciones, plantea la contraria como alternativa
  - Sin embargo no ejecuta la elección, le cuesta tomar decisiones
  - Tiene dudas y vuelve a pedir información

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Tipología de clientes

Clasificación Psicológica según criterios del psicólogo Le Blanc:

– Charlatán
  - La compra puede ser un pretexto para hablar con alguien
  - Intima con facilidad con el vendedor, le cuenta su vida
  - Es extrovertido, se equipara al vendedor en estatus para conseguir afecto

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Tipología de clientes

Clasificación Psicológica según criterios del psicólogo Le Blanc:

- Tímido
  - Introvertido, solicita él los servicios del vendedor cuando los necesita
  - Tiene bien considerado al profesional de la venta
  - No hacer perder el tiempo y acepta la opinión del vendedor

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Tipología de clientes

Clasificación Psicológica según criterios del psicólogo Le Blanc:

- Explotador
    - Prepotente, se considera por encima de los demás. Son los *“señores clientes”*
    - Solicitan más información de la necesaria, exigen muestras gratuitas
    - Piden arreglos sin cargo, amenazan con comprar a la competencia
    - Compran poco y marean mucho

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Tipología de clientes

Clasificación Psicológica según criterios del psicólogo Le Blanc:

- Indelicado
  - Amigos de lo ajeno, no por el valor del hurto sino por trasgredir la ley
  - Adolescentes, compensan así su carencia afectiva, *“los rebeldes”*
  - Atracción por los *“grandes almacenes”,* débil sentido de responsabilidad

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Tipología de clientes

Clasificación Psicológica según criterios del psicólogo Le Blanc:

- Agresivo
  - Mecanismo de defensa sobre la insatisfacción que les produce el producto
  - Descargan sobre el vendedor que generalmente no es responsable del daño
  - Estas situaciones son tensas y se debe afrontar con calma

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Tipología de clientes

Clasificación Psicológica según criterios del psicólogo Le Blanc:

- Exigente
  - Establece una relación dominante con el vendedor (parecido al explotador)
  - Sabe lo que quiere pero necesita comprobar todos los detalles
  - Lo miran todo, si todo es correcto acaban comprando

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Tipología de clientes

Clasificación Psicológica según criterios del psicólogo Le Blanc:

- Apresurado neurótico
  - Manifiesta tener mucha prisa, ha dejado todo para última hora
  - Cumpla al vendedor de su lentitud, de su poca atención o de la incomprensión de su problema
  - Espera la solución mágica del vendedor

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Tipología de clientes

Clasificación Psicológica según criterios del psicólogo Le Blanc:

- Apresurado conformista
  - Cree que manifestando prisa el resto pensará que es una persona ocupada, eficaz, responsable, etc.
  - Se comporta como su grupo de referencia
  - Móvil en mano, conversa al tiempo que se mueve, compra, etc.

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Tipología de clientes

Clasificación Psicológica según criterios del psicólogo Le Blanc:

- Autónomo
  - Cliente maduro, no se deja impresionar ni intimidar
  - Actúa con lógica y racionalidad
  - Pide información y la contrasta, compara

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Tipología de clientes

Clasificación Psicológica según criterios del psicólogo Le Blanc:

- Independiente
  - Huye de la visión del vendedor, esquiva cruzarse con él
  - No es demasiado amable y tiene carácter irritable
  - Gesticula mucho, pone malas caras

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Tipología de clientes

Clasificación según la actitud que mantienen frente al vendedor:

Distante (silencioso, indiferente)	Detallista (exigente, meticuloso)
Abierto (manipulador, explotador)	Reflexivo (se lo piensa continuamente)
Dudoso (indeciso, lento)	Discutidor (lo cuestiona todo, porqué?)
Altivo (sabelotodo, prepotente)	Impaciente (apresurado, para ayer)

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Otras Tipologías
Profesionales · Prescriptores · Usuarios

Encargados de realizar un proceso de selección de proveedores, para la adquisición de productos, negociar sobre el precio y otras condiciones de la compra, así como el seguimiento de la evolución para garantizar el cumplimiento de las condiciones pactadas.

Solo le importa su beneficio y por eso compra, no le preocupa el vendedor
Su decisión es libre, puede comprar: a ti, a otro o no comprar

José Abellón

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Otras Tipologías
Profesionales · Prescriptores · Usuarios

En realidad ellos no realizan la compra, ni en su nombre ni el de un tercero, sino que aconsejan al comprador final (cliente, amigo,..) acerca de la mejor opción de compra, producto y condiciones (asesorías,..)

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Otras Tipologías
Profesionales · Prescriptores · Usuarios

Clientes cautivos obligados a consumir y/o utilizar el producto o servicio que existe para satisfacer su necesidad (metro, bus, monopolios,..)

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

La motivación y los obstáculos para la compra

¿Qué es la motivación?

¿Cuántos tipos de motivaciones diferentes existen?

¿Cuándo se activa una motivación de compra?

¿Un obstáculo de compra es una objeción?

¿Qué es una objeción?

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Motivación · Obstáculos

La motivación es la predisposición a actuar para satisfacer una necesidad consciente

Existen tantos tipos de motivación como necesidades existen y son agrupan en:

- Racionales
- Emocionales

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Motivación · Obstáculos

La motivación se activa en el cliente o consumidor cuando éste percibe los estímulos adecuados en el momento adecuado y toma conciencia de su necesidad para convertirla en deseo y activar su conducta hacia la compra

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Motivación · Obstáculos

Por lo tanto la satisfacción de una necesidad es:

- el punto de partida de las relaciones comerciales
- el origen de la motivación en los clientes
- el inicio de la compra y de la venta

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Motivación · Obstáculos

¿Cuáles son las barreras para que un cliente realice una compra?

Los obstáculos para que un cliente realice una compra son de tipo:

- Físicos
- Económicos
- Psicológicos

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Motivación · Obstáculos

Obstáculos físicos,

son aquellos que impiden al cliente o comprador el acceso al punto de venta según sea el sistema de venta empleado por el vendedor.

- Desplazamientos, conectividad,..

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Motivación · Obstáculos

Obstáculos económicos,

se producen cuando la capacidad adquisitiva del comprador no alcanza para satisfacer las pretensiones económicas del vendedor.

- Precios elevados, productos de alta inversión,.. (fórmulas de financiación)

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Motivación · Obstáculos

Obstáculos psicológicos, las objeciones

- Para imponerse, para darse importancia, para oponerse, por indiferencia
- Para ampliar información, para interesarse por algún detalle, para convencerse
- Son producto del miedo o temor a equivocarse en la decisión, acto reflejo

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Motivación · Obstáculos

Obstáculos psicológicos, las objeciones

- Una objeción real es una muestra de interés por la compra
- Son dudas que se le plantean al cliente durante su proceso de decisión
- Existen objeciones de diferente naturaleza, pero todas son emotivas

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Motivación · Obstáculos

Obstáculos psicológicos, las objeciones

- Mantener el control emocional y atender la objeción hasta el final, no interrumpir
- Entender y comprender el significado de la objeción, empatizar
- Tipificarla según su naturaleza y a continuación argumentarla

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Motivación · Obstáculos

Obstáculos psicológicos, las objeciones

Las objeciones puede ser:

- NO Lógicas, por lo general falsas, excusas, prejuicios,..
- Lógicas (real), generalmente ciertas, + información, aclaraciones, desventajas,..

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Motivación · Obstáculos

Obstáculos psicológicos, las objeciones

Objeciones NO Lógicas:

- Excusas, *"eso está anticuado..", "no dispongo de espacio.."*
- Prejuicios, ideas preconcebidas sobre el producto o la empresa, *"vosotros sois muy caros..", "ese artículo tiene mucho mantenimiento.."*

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Motivación · Obstáculos

Obstáculos psicológicos, las objeciones

Objeciones Lógicas:

- Dudas, no cree del todo que sea su solución pero no le disgusta
- Reforzar el mensaje para disipar la duda argumentando de nuevo
- Proponer una prueba, demostrar la verdad, generar credibilidad

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Motivación · Obstáculos

Obstáculos psicológicos, las objeciones

Objeciones Lógicas:

- Malentendido, por información incompleta, en realidad quiere preguntar
- Cree que el producto tiene una desventaja inexistente
- No enfrentarse al cliente, hacerle ver que está en un error, asertividad

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Motivación · Obstáculos

Obstáculos psicológicos, las objeciones

Objeciones Lógicas:

- Aclarar el malentendido convirtiéndolo en un beneficio que desconocía
- Si es necesario formular la objeción a manera de pregunta
- Es importante no perder la doble oportunidad, - objeción + beneficio

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Motivación · Obstáculos

Obstáculos psicológicos, las objeciones

Objeciones Lógicas:

- Desventaja real, carece de una ventaja que sí tiene otro producto
- Escuchar atentamente la objeción sin interrumpir
- Hacer preguntas para determinar el alcance de la importancia

Comportamientos de Compra y Venta

Conceptos
Vendedor · Comprador

Motivación · Obstáculos

Obstáculos psicológicos, las objeciones

Objeciones Lógicas:

- Formular de nuevo la objeción con la nueva información
- Plantear beneficios alternativos y compensatorios a la objeción
- Se trata de minimizar las desventaja reforzando otros beneficios

Módulo Actividad de Venta Técnica

Fin Unidad Didáctica 1:

- **Comportamientos de compra y venta**
- Psicología aplicada a la venta
- Comunicación y empresa. Técnicas aplicadas
- Metodología de conocimiento del producto
- Metodología de conocimiento del cliente
- Métodos de venta
- Etapas de la venta directa
- Negociación comercial
- Seguimiento de ventas

Módulo Actividad de Venta Técnica

Ejercicios UD-1 :

Profesiograma Personal

Auto análisis

PUESTO: Comercial
EMPRESA: ....

PROFESIOGRAMA

		Factores	1	2	3	4
DATOS OBJETIVOS		Edad				
		Estudios realizados				
		Identificación con las nuevas tecnologías				
		Idiomas				
		Experiencia				
		Empatía				
		Modales				
		Capacidad negociadora				
DATOS PSICOLÓGICOS		Inteligencia				
		Capacidad de trabajo				
		Capacidad de comunicación				
		Adaptabilidad				
		Flexibilidad				
		Responsabilidad				
PERSONALIDAD	EXPRESIVIDAD	Sinceridad				
		Serenidad				
		Locuaz				
		Vivaz				
	SOCIABILIDAD	Simpatía				
		Dominante				
		Extravertido				
		Cooperación				
		Sociable				
	COMPORTA-MIENTO	Alegre				
		Activo				
		Seguro				
		Ordenado				
		Confiado en sí mismo				
		Confiado en los demás				
		Control de sí mismo				
	ÉTICA	Ambición				
		Lealtad				

LEYENDA: 1 = Poca dotación. 2 = Regular (media). 3 = Favorable (buena). 4 = Muy buena.

Módulo Actividad de Venta Técnica

Ejercicios UD-1 :

Relaciona cada una de las siguientes proposiciones con uno de los tipos de la jerarquía de necesidades de Maslow.

a) Comprar un reloj Rolex y un coche B.M.W.

b) Abrir una cuenta de ahorro.

c) Chequeos y revisiones médicas.

d) Comprar ropa de abrigo cuando hace frío.

e) Hacerse socio de un club de jubilados.

f) Hacer en solitario “el Camino de Santiago”.

g) Realizar cursillos de formación para ser ascendido en el trabajo y así ser valorado por la sociedad.

h) Realizar un donativo anónimo.

Módulo Actividad de Venta Técnica

Ejercicios UD-1 :

Identifica y caracteriza al comprador

a) E

b) I

c) C

Módulo Actividad de Venta Técnica

Ejercicios UD-1 :

Distingue entre objeciones Lógicas y NO Lógicas en los siguientes diálogos:

a) -*" .., no disponemos de espacio suficiente en el almacén para ese producto.. "*

b) -*".., en cuanto al precio.., es su última oferta?"*

c) -*" .. es un artículo muy sofisticado, no creo que podamos venderlo.."*

d) -*" .., es un producto con menos prestaciones que el de su competencia..,"*

e) -" .., me puede indicar las formas de pago...,"

f) -" .., su empresa tiene fama de ser muy cara...,"

g) -".., ahora no tenemos tiempo para ampliar catálogo con nuevos productos"